

# **CARTA DEI SERVIZI CENTRATEL S.R.L.**

**Anno 2025**

## **I. PREMESSA**

### **L'Operatore**

Centratel S.r.l, con sede legale in Firenze, via Francesco Baracca 46, 50127, Numero REA FI-643940, Codice Fiscale e P.Iva 06632990484, PEC centratel@pec.it, e sede amministrativa: Via Caduti di Nassiriya , 3 Barberino Tavarnelle , nella persona del legale rappresentante pro tempore e Presidente del Consiglio di Amministrazione, Sig. Franco Tocci, è un operatore autorizzato di servizi di comunicazione elettronica, iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) al n. 28992, a decorrere dal 4 maggio 2017.

### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è il documento obbligatorio e vincolante con cui Centratel fornisce ai propri Utenti, come definiti dall' Allegato B, alla delibera 307/23/CONS, Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, in modo chiaro e trasparente, le informazioni sui principi e le regole che adotta nei confronti dei propri Utenti, in merito ai Servizi offerti, sulle modalità per utilizzarli, sui diritti e obblighi generali del rapporto, ivi inclusi gli strumenti di valutazione partecipazione e presentazione dei reclami da parte degli Utenti, e sulla qualità che si impegna a raggiungere.

### **Disposizioni Regolamentari**

La Carta dei Servizi nel rispetto della Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai Servizi offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249; alla Delibera n. 254/04/CSP del 17 dicembre 2004, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei Servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n.2, della legge 31 luglio 1997, n. 249; alla Delibera 131/06/CSP, e Delibera 244/08/CSP, e successive modifiche ed integrazioni in materia di qualità e carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa; e alla Delibera n. 79/09/CSP, Direttiva in materia di qualità dei Servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Inoltre, la presente carta dei servizi tiene conto delle disposizioni della Parte III<sup>^</sup>, Titolo III del Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato da all'art. 1, comma 1, D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 207, oltre che del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche ( di seguito anche il "Regolamento").

La Carta dei Servizi, le Condizioni Generali di Contratto, le norme d'uso del Servizio disciplinano il rapporto contrattuale con l'Utente. La Carta dei Servizi viene inviata all'Autorità con almeno (30) trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attività; Centratel S.r.l informa l'Autorità e gli utenti, preferibilmente mediante la documentazione di fatturazione, ove prevista, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei Servizi con almeno (30) trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione

La Carta sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

### **Servizio di Assistenza Clienti**

CENTRATEL mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio di Assistenza Clienti che potrà essere contattato, dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi, per ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative ai Servizi, reclami, richieste, segnalazioni per guasti e/o difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi.

Il Servizio di Assistenza Clienti che potrà essere contattato al seguente recapito: **Numero verde 800194001.**

Tutte le comunicazioni scritte del Cliente indirizzate a Centratel per essere ritenute valide, a tutti gli effetti di legge, dovranno pervenire per iscritto tramite PEC: [centratel@pec.it](mailto:centratel@pec.it), oppure mediante raccomandata A/R inviata alla sede amministrativa Centratel S.r.l. BARBERINO TAVARNELLE (FI), VIA CADUTI DI NASSIRIYA 3 CAP 50028, oppure via fax 055.0982156

### **Dove si trova la Carta dei Servizi ?**

La Carta dei Servizi è resa disponibile:

- prima della conclusione del Contratto;
- e allegata al Contratto, di cui è parte fondamentale ed integrante;
- [www.centratel.it](http://www.centratel.it)
- scrivendo a EMAIL: [info@centratel.it](mailto:info@centratel.it)
- scrivendo a PEC: [centratel@pec.it](mailto:centratel@pec.it)

Nella documentazione di fatturazione sono inoltre indicati il sito web e l'indirizzo elettronico per l'accesso alla Carta dei Servizi .

## **II. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Uguaglianza ed Imparzialità**

CENTRATEL fornisce Servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche, ispirandosi al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra gli Utenti medesimi.

CENTRATEL garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti e comunque garantisce la parità di

trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

CENTRATEL presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di Servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.

In particolare CENTRATEL adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri operatori di comunicazioni, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri Servizi di comunicazioni elettroniche.

CENTRATEL, per quanto nelle proprie facoltà, previa Autorizzazione del Garante per la protezione dei dati personali al trattamento dei dati sensibili e consenso del soggetto interessato, si impegna a svolgere ogni attività volta ad eliminare eventuali barriere all'accesso ai Servizi di comunicazione da parte di ogni interessato, dando la priorità di attivazione ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani e fornendo Servizi di assistenza adeguati. Ogni segnalazione al riguardo potrà essere comunicata direttamente all'atto di sottoscrizione del contratto o, successivamente, contattando il Servizio di Assistenza Clienti.

### **Interpretazione delle clausole contrattuali**

I comportamenti di CENTRATEL verso i clienti si uniformano a criteri di obiettività, trasparenza, giustizia ed imparzialità.

In funzione di tale principio, CENTRATEL adotta ed interpreta le singole clausole applicabili alle condizioni generali ed alle condizioni specifiche di fornitura del Servizio alle norme regolatrici del settore.

### **Continuità**

CENTRATEL si impegna ad offrire i propri Servizi ai clienti in modo quanto possibile regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di eventi ad essa non riferibili o in casi obbligatori di interventi di manutenzione e riparazione.

CENTRATEL offre i propri Servizi di comunicazioni elettroniche per mezzo di reti proprie e tramite reti e Servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad esso ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del Servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni momentanee o complete del Servizio, CENTRATEL si impegna ad informare gli Utenti a mezzo mail, lettera raccomandata o via facsimile, almeno 10 giorni prima della data prevista per l'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

In caso sia necessario un intervento presso la sede dell'Utente, CENTRATEL si impegna a concordare la data e l'orario e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei Servizi, CENTRATEL adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre memorie e/o documenti e

formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono adeguatamente considerati da CENTRATEL.

### **Efficacia ed efficienza**

CENTRATEL persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del Servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Cortesìa e disponibilità**

CENTRATEL impronta i rapporti con i clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti CENTRATEL sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche o telematiche con i clienti.

### **Diritto di scelta**

CENTRATEL, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del Servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un Servizio supplementare o aggiuntivo.

In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio ritirando i moduli e le condizioni generali di contratto, scaricandoli dal sito della società [www.centratel.it](http://www.centratel.it) e inviandoli alla medesima via fax. Il Cliente è libero di recedere dal contratto in ogni momento, ai sensi dell'art. 1, comma 3, della L.40/2007, dandone preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o a mezzo PEC.

CENTRATEL rispetta il diritto di scelta della clientela, consentendo di scegliere tra i diversi Servizi offerti.

CENTRATEL si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi Servizi.

CENTRATEL informerà i clienti del loro diritto di scelta, di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS e successive modificazioni.

CENTRATEL, inoltre, garantisce il diritto dell'Utente di chiedere la migrazione verso altro Operatore (c.d. OLO2OLO), con contestuale number portability e passaggio della linea di accesso, o number portability pura, del Servizio di telefonia e/o del Servizio di accesso a internet nel rispetto delle prescrizioni dell'art.8 bis del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. La richiesta di migrazione potrà essere formulata dall'Utente mediante comunicazione scritta, o prendendo contatto con il Servizio di Assistenza Clienti. In caso di migrazione verso altro Operatore, CENTRATEL cesserà la fatturazione del Servizio, alla data in cui sarà completato il passaggio dell'Utente verso il nuovo Operatore. Una volta Completata la migrazione del Servizio verso altro Operatore, detto Servizio si intenderà cessato e non sarà più erogato da CENTRATEL. Sarà comunque onere dell'Utente corrispondere ad CENTRATEL i costi di disattivazione sostenuti, indicati nelle Condizioni Generali

di Contratto. CENTRATEL si impegna a collaborare con l'Utente per fornire tutta l'assistenza necessaria per la migrazione, fornendo in fattura, nell'area web riservata all'utente, o mediante il Servizio di Assistenza Clienti i codici all'uopo necessari, per facilitare il processo di passaggio nei tempi regolamentari di 30 giorni.

### **Trasparenza delle transazioni telefoniche**

CENTRATEL si obbliga a rendere trasparente le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.L.gs 6 Settembre 2005, n. 206, recante il Codice del Consumo (artt. da 50 a 58), del citato Regolamento e delle disposizioni di cui agli art. 98 undecies e segg. del Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato ed integrato.

### **Servizi gratuiti ed offerte promozionali**

CENTRATEL assicura alla propria clientela un'accurata informazione riguardo ai vantaggi, svantaggi e possibili cautele della politica di fornitura di Servizi gratuiti ed offerte promozionali senza una specifica richiesta e garantisce il diritto di rifiutare i messaggi promozionali.

### **Sicurezza delle reti**

CENTRATEL si impegna ad adottare le misure tecniche ed operative idonee ed indicate come dovute dalla regolamentazione di settore al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

### **Informazione degli Utenti**

Nel rispetto del diritto riconosciuto agli Utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei Servizi, CENTRATEL si impegna a diffondere qualsiasi informazione secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie più deboli.

Il Cliente CENTRATEL ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di CENTRATEL, contattando il Servizio di Assistenza Clienti.

CENTRATEL si impegna a: 1) presentare, in modo chiaro, veritiero, esatto e completo, i contenuti del Servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo, il recesso, e la cessazione con disdetta del rapporto contrattuale, ex art. 8 del citato Regolamento e l'eventuale corrispettivo per i costi relativi alla cessazione ed i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale, e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del Servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del Servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche

tecniche, in base alle quali sono forniti i Servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari; 4) informare gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e successive modificazioni ed integrazioni. Nel quadro dei propri obblighi di operatore di Servizi di comunicazione elettronica, CENTRATEL si impegna a denunciare alle Autorità competenti le eventuali violazioni e/o illeciti commessi a danno dei minori per mezzo delle reti di comunicazione elettronica di cui sia venuta a conoscenza nell'esercizio della propria attività. Compatibilmente con le tecniche in uso, CENTRATEL, qualora espanda il proprio mercato nella fornitura dei Servizi Internet, si impegna a combattere le forme invasive di pubblicità (spamming) in Rete, e ad approntare ogni migliore soluzione volta ad inibire l'accesso non richiesto a siti vietati ai minori, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori; 6) informare gli Utenti, con cadenza annuale a mezzo di comunicato inserito nella documentazione di fatturazione, del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, ai sensi del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali, recante "Modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai Servizi di telefonia fissa e mobile" e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, succ. modifiche ed integrazioni; 7) specificare, nel particolare caso in cui si intenda addivenire a contratti di erogazione di Servizi prepagati le condizioni dei rapporti e, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero; 8) agire nel rispetto delle prescrizioni sul blocco di chiamata.

### **Trasloco dell'utenza telefonica**

CENTRATEL garantisce il diritto dei propri Utenti di richiedere il trasloco dell'Utenza telefonica, mediante comunicazione scritta indirizzata al Servizio di Assistenza Clienti.

CENTRATEL si impegna ad eseguire il trasloco dell'utenza entro il termine massimo di 90 giorni dalla richiesta. Qualora nel corso delle operazioni tecniche necessarie per la realizzazione del trasloco Centratel dovesse riscontrare la necessità di realizzare lavori e interventi aggiuntivi, il completamento del trasloco potrebbe richiedere un tempo superiore ai 90 giorni normalmente previsti. In tal caso, il Servizio Clienti fornirà tempestiva comunicazione della causa del ritardo, indicando, ove possibile, la nuova data prevista per il completamento del trasloco e, in ogni caso, fornendoti indicazioni quanto più precise possibili sulla tempistica prevista. Resta inteso fra le Parti che in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, per fatti ascrivibili ad Centratel, diversi da quelli di natura tecnica, trovano applicazione gli indennizzi di cui all' art. 3.7, Tabella 1, della presente Carta dei Servizi.

## **III. PARAMETRI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE**

### **I Servizi**

## **I Servizi di comunicazione elettronica**

CENTRATEL fornisce i Servizi di comunicazioni elettroniche al pubblico a cui possono accedere gli Utenti della rete pubblica fissa e/o di reti pubbliche mobili. I Servizi sono offerti nel rispetto delle Offerte commerciali e condizioni contrattuali in vigore al momento della sottoscrizione ed i relativi termini possono essere variati nel corso dei rapporti negoziali nei . In particolare, CENTRATEL offre, direttamente o a mezzo di operatori terzi, i seguenti Servizi di telefonia vocale:

- su protocollo IP (VOIPE- Voice Over IP);
- WLR (Wholesale line rental);
- ULL (Unbundling local loop);
- CPS (Carrier Pre Selection).

CENTRATEL si impegna ad attivare i Servizi nel rispetto dalle disposizioni contrattuali sottoscritte dell'Utente .

Qualora in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile una pronta attivazione, CENTRATEL concorderà con il Cliente tempi e modalità per la relativa erogazione dei Servizi.

Ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del Servizio sia imputabile esclusivamente a CENTRATEL, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al Regolamento di cui all'Allegato A della Delibera 347/18/Cons dell'AGCOM,

In caso di scioglimento del contratto, CENTRATEL si impegna a disattivare il Servizio entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

## **Pagamento della fattura**

CENTRATEL si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di Servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.

CENTRATEL accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su conti correnti bancari mediante sistema autorizzato RID-SEPA con autorizzazione permanente e postali, addebiti su carte di credito.

CENTRATEL si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o Servizi offerti. CENTRATEL comunicherà alla clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al Cliente. Trasparenza delle condizioni economiche

CENTRATEL formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del Servizio di comunicazione elettronica.

Le informazioni pubblicitarie relative ad offerte, opzioni e promozioni, destinate ai consumatori e agli utenti professionisti che sottoscrivono contratti per adesione, contengono esclusivamente prezzi comprensivi di I.V.A. ed indicano chiaramente le modalità con cui ottenere ulteriori dettagli informativi.

Le informazioni relative a promozioni che prevedono sconti di durata predeterminata indicano in

modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del Servizio allo scadere della promozione e l'eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto.

Fatto salvo quanto stabilito nella delibera n. 326/10/CONS, nel caso di offerte o piani tariffari, opzioni o promozioni, che diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di Servizi predeterminata, ad esempio in termini di tempo o volume, al raggiungimento dell'80% del plafond previsto,

Fatto salvo quanto previsto al precedente paragrafo 2, l'Utente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del Servizio offerto, previa comunicazione a CENTRATEL data per iscritto.

### **Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti CENTRATEL calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.**

CENTRATEL provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione dovrà contenere i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazione solleciti.

Eventuali modalità di documentazione diverse da quella base saranno offerte a titolo oneroso con tariffe ragionevoli.

### **Comunicazioni al Pubblico**

CENTRATEL comunica ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, e del citato Regolamento, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei Servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del Servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del Servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del Servizio.

CENTRATEL informa l'utente dell'imminente ripristino delle condizioni economiche regolate dall'offerta precedentemente sottoscritta.

Almeno una volta l'anno, CENTRATEL comunica all'utente in forma scritta tutte le condizioni economiche sottoscritte, fermo restando il diritto del consumatore di conoscerle in qualsiasi momento e gratuitamente.

In caso di Servizi prepagati, la comunicazione avviene tramite SMS ovvero e-mail e, comunque, garantendo all'utente modalità che prevedano l'accesso interattivo alla rete internet.

Per facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta dell'utente tra le diverse offerte sul mercato, CENTRATEL fornisce con la cadenza della fatturazione il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.

In caso di Servizi prepagati, il titolare della linea telefonica ha diritto di conoscere le medesime informazioni mediante accesso riservato, che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:

- 1. messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito; consultabile nel sito web di CENTRATEL;
- SMS gratuito, digitando un codice.

CENTRATEL pubblica sul proprio sito web con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata “**trasparenza tariffaria**” contenente l'elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno (delibera 252/16/CONS). L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, e contiene:

- le condizioni contrattuali applicabili;
- uno schema grafico informata tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell'offerta;
- l'indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono;
- il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le condizioni generali di contratti, con le informazioni di cui all'allegato 5 del Codice delle comunicazioni elettroniche

Con riferimento ai Servizi di accesso ad internet da postazione fissa, CENTRATEL si impegna ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera 244/08/CSP, e successive modifiche ed integrazioni, pubblicando sul proprio sito web le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta base, nonché per le offerte da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s, le informazioni inerenti alla velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading.

Tutte le informazioni sui Servizi a sovrapprezzo erogati sono fornite ai nuovi Utenti al momento della stipula dei contratti o dell'adesione al Servizio; e ai vecchi Utenti, mediante un comunicato, accompagnato da un modulo di adesione, inserito nel primo invio utile della documentazione di fatturazione, da ripetersi nelle successive fatturazioni con cadenza almeno annuale, o, in caso di Servizi prepagati, mediante una comunicazione personalizzata, con la medesima cadenza.

### **Schema di contratto**

CENTRATEL fornisce le informazioni precontrattuali e contrattuali, nel rispetto dell'art. 98 quater decies e Allegato 8 del Codice delle comunicazioni elettroniche (riforma 2021), del Regolamento europeo di esecuzione (UE) 2019/2243 e dell'Allegato B alla delibera 307/23/CONS, Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, adotta uno schema contrattuale nel quale sono espressamente indicati, in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile:

- a) il nome, l'indirizzo e i recapiti del fornitore e, se diversi, i recapiti per eventuali reclami
- b) le principali caratteristiche di ciascun servizio fornito;

- c) i rispettivi prezzi per attivare il servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo, qualora il servizio sia fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro;
- d) la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione;
- e) la misura in cui i prodotti e i servizi sono progettati per gli utenti finali con disabilità;
- f) con riguardo ai servizi di accesso a internet, una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del regolamento (UE) 2015/2120.

### **Costi di dismissione e trasferimento delle utenze**

Ai sensi dell'art. 8 del Regolamento, in caso di disdetta, CENTRATEL non addebita all'utente finale alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell'articolo 4, comma 2 sempre del medesimo Regolamento. Detti costi sono definiti e comunicati dall'operatore nel rispetto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, di cui alla delibera 487/18/cons, come integrata dalla comunicazione dell'Agcom del 11 marzo 2019 e 16 maggio 2019, attinente alla definizione dei costi di dismissione e trasferimento delle utenze.

Gli utenti finali sono informati che;

- hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore che fornisce servizi diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. CENTRATEL informa gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni.

-Se il contratto prevede la sua proroga automatica per servizi di comunicazione elettronica diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, l'utente finale, almeno dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula, ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione

### **Contratti Distanza e diritto di recesso entro 14 giorni**

In caso di conclusione di contratti a distanza, trovano applicazione le disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206, delle delibere dell'Agcom 520/15/Cons, Cons e del citato Allegato B alla

delibera 307/23/CONS, Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, e dell'art. 98 quarter decies del Codice delle comunicazioni elettroniche. Inoltre, CENTRATEL riconosce espressamente che per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, che il consumatore ha diritto di recedere (c.d. diritto di ripensamento) senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni lavorativi, dalla conclusione del contratto

In caso di attivazione di offerte gratuite, CENTRATEL si obbliga ad indicare se tali offerte modificano il Servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente o lasciano all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

### **Strumenti per controllare il livello dei consumi**

CENTRATEL si impegna a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del Servizio oggetto del contratto. Tra gli strumenti messi a disposizione degli abbonati, è stato attivato il Servizio di accesso riservato, nell'area clienti del sito [www.centratel.it](http://www.centratel.it), attraverso il quale l'Utente, digitando il proprio codice utente e la propria password potrà avere, i dati relativi al consumo effettuato. CENTRATEL si avvarrà della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare, per i casi di possibile uso fraudolento del Servizio quali l'avviso dell'Utente o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione qualora il livello di consumi registrato nell'arco di 15 giorni sia superiore del 250% rispetto alla media dei consumi dell'Utente registrata in precedenza su un analogo periodo temporale.

### **Documentazione di fatturazione**

CENTRATEL si impegna ad indicare, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/Cons:

a. le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;

b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, etc. e disattivazioni;

c. il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni, di cui alla Delibera dell'Agcom 252/16/Cons, e successive modifiche ed integrazioni.

### **Fatturazione del Servizio ed invio della fattura**

Nel rispetto della delibera n. 495/17/CONS, Centratel applica il mese solare quale riferimento temporale per i rinnovi e la fatturazione dei servizi.

La bolletta telefonica costituisce fattura e CENTRATEL la invierà al Cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione a CENTRATEL dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati all'Utente.

## **Inadempimenti o ritardato adempimento**

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento CENTRATEL chiederà all'Utente il pagamento di interessi di mora, disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002, e successive modifiche ed integrazioni.

## **Depositi Cauzionali o Anticipi Conversazione**

CENTRATEL adotterà modalità per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazione.

Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto CENTRATEL provvederà a restituire tali depositi o anticipi. Decorso novanta giorni dalla cessazione del contratto, CENTRATEL restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente.

## **Attivazione di contratti non richiesti dall'utente**

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli Utenti, CENTRATEL non pretenderà da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o Servizi da essi non richiesti e provvederà, a sua cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni.

## **Parametri di qualità**

CENTRATEL garantisce che i vari Servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativo e delle Delibere dell'Autorità.

- a) In particolare, la qualità dei Servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.
- b) Per l'anno in corso, CENTRATEL si prefigge il raggiungimento dei seguenti parametri di qualità:
- c) tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, da intendersi come giorni solari che intercorrono tra la ricezione dell'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il Servizio è in uso da parte del richiedente e con riferimento al Servizio diretto con strutture e/o infrastrutture di altri operatori: entro 60 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto nel 95% delle richieste.
- d) L'attivazione del Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL avviene nel 95% dei casi, entro 60 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto ed è subordinata all'abilitazione della linea (da parte di Telecom o di operatori terzi) alla connessione con tecnologia ADSL. In ogni caso, CENTRATEL completerà gli ordini, nell'80% dei casi, entro la data concordata con il cliente;
- e) tasso di malfunzionamento per linea di accesso: il Cliente è reso edotto del fatto che l'attivazione e gestione della linea di accesso dei Servizi CENTRATEL è svolta da operatori terzi. CENTRATEL si pone come obiettivo quello di contenere, fino ad un limite massimo dell'15% il tasso di

malfunzionamento per linea di accesso per quanto di propria competenza, interfacciandosi con detti operatori terzi per ottimizzare il funzionamento delle linee

- f) tempo di riparazione dei malfunzionamenti dei Servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto, riscontrati da CENTRATEL come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di CENTRATEL anche se installati nei locali dell'utente: 1 giorno lavorativo nel 20% dei casi. Per il restante 80%, il tempo di riparazione potrà essere inferiore a quello contrattualmente previsto.
- g) tempi di risposta dei Servizi tramite operatore (con tale indicatore si intende la fornitura del Servizio informazioni e assistenza tecnica): da un minimo di 2 secondi ad un massimo di 60 secondi. Il tempo medio di risposta sarà di 25 secondi e la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta sarà inferiore a 20 secondi è dell'80% , sia per la risposta tramite operatore, sia per la risposta alle chiamate ai Servizi di assistenza clienti;
- h) fatture contestate: CENTRATEL si pone come obiettivo quello di contenere ad un limite massimo del 3% il tasso di contestazione delle fatture;
- i) CENTRATEL presenterà, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio e, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori ed i relativi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento.
- j) Gli indicatori di qualità del Servizio ed i relativi standard generali e specifici saranno aggiornati su base annua nella presente Carta dei Servizi e comunicati agli Utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista. Inoltre, per ciascuno dei suddetti indicatori di qualità, verranno pubblicati sul sito [www.centratel.it](http://www.centratel.it). In particolare, i resoconti relativi ai parametri qualità verranno pubblicati entro il 30 settembre di ogni anno, con riferimento ai risultati raggiunti nel primo semestre, ed entro il 31 marzo dell'anno successivo, con riferimento ai risultati raggiunti nel secondo trimestre. Inoltre, verranno pubblicati resoconti annuali entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento.

In ogni caso, i resoconti all'Autorità saranno trasmessi sugli appositi moduli messi a disposizione della stessa e secondo le tempistiche indicate dalle delibere di riferimento (i.e. Delibera n. 254/04/CSP, e successive modifiche ed integrazioni, per i Servizi di telefonia vocale fissa, Delibera 131/06/ CSP e successive modifiche ed integrazioni, per i Servizi di accesso a internet da postazione fissa).

#### **IV. LA TUTELA**

##### **Gestione Reclami**

Gli Utenti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del Servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei Servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabilite.

CENTRATEL indicherà nella documentazione di fatturazione inviata all'utente il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio responsabile cui poter presentare reclami e segnalazioni.

In caso di Servizi prepagati la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto di adesione al Servizio.

CENTRATEL si impegna ad assicurare agli Utenti la tracciabilità o almeno la riferibilità di reclami e

segnalazioni presentati, dando riscontro al Cliente circa il numero di protocollo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite comunicazione telefonica o per iscritto, a mezzo fax o per via telematica in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo utente.

L'Utente finale che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo o fino all'esito delle procedure di risoluzione delle controversie tra Utenti e operatori di comunicazioni elettroniche instaurate presso l'Autorità o presso gli altri organismi preposti. L'Utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione

CENTRATEL sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. Rimane comunque fermo che, ove il reclamo non sia stato accettato da CENTRATEL, il Cliente è tenuto a pagare la predetta indennità di mora a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

Il termine per la definizione dei reclami non può essere superiore a 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. CENTRATEL comunica all'utente l'esito del reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, CENTRATEL provvede alla restituzione degli eventuali importi già pagati dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo non si renda necessaria la liquidazione mediante assegno. Nel caso in cui CENTRATEL non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto al pagamento dell'indennizzo di cui al punto 3.6.

In caso di rigetto, CENTRATEL comunicherà la risposta in esito al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti.

Qualora il reclamo non sia stato accettato ed il Cliente non abbia ancora pagato, la somma contestata va pagata entro la data comunicata da CENTRATEL tramite la lettera di definizione del reclamo.

Quanto dovuto a titolo di indennità di mora sarà addebitato su una successiva fattura. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine, CENTRATEL informerà il Cliente dei tempi necessari per la risposta.

Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da CENTRATEL ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione

Con riferimento ai Servizi a sovrapprezzo, gli Utenti potranno altresì presentare reclamo presso lo sportello unico telematico del Ministero dello Sviluppo economico- comunicazioni.

### **Sospensione del Servizio per mancato pagamento**

Ai sensi dell' articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/Cons, s.m.i, e dell'Allegato 6, del Codice delle comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - CENTRATEL, previa comunicazione scritta inviata al Utente, con un anticipo di sette (7) giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma o PEC, potrà disporre la sospensione del Servizio interessato.

Ai fini del comma precedente:

a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli

di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di (3) tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;

b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei (6) sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;

c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno (15) quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici (15) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora l'Utente non abbia saldato il suo debito, CENTRATEL potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

CENTRATEL potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. CENTRATEL potrà, altresì, sospendere il Servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione all' Utente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei Servizi da parte del Utente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

### **Risolvi il problema con il tuo operatore**

Nei casi di rigetto del reclamo o di mancata risposta, l'utente può avviare il tentativo di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb, accedendo alla procedura di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori regolate dalla , oppure o, in alternativa, presso:

-gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;

-gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;

-le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

Si ricorda al Cliente che, in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi della delibera 203/18/cons, presso il Corecom, o altro soggetto autorizzato. Tutte le informazioni sono sul sito: <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>.

Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale - titolo esecutivo a tutti gli effetti

in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

In quest'ultimo caso, l'utente può:

- chiedere al Co.re.com o all'Autorità la definizione della controversia (<https://www.agcom.it/definizione>) a condizione che non siano decorsi più di tre mesi dalla data di

conclusione del tentativo di conciliazione;

- fare ricorso alla giustizia ordinaria.

Durante la procedura di reclamo di conciliazione o di definizione è possibile chiedere un provvedimento d'urgenza in caso di sospensione dell'erogazione del Servizio o nel caso siano stati messi in atto comportamenti scorretti. Tutte le informazioni sono sul sito: <https://www.agcom.it/a-chi-presentare-la-richiesta-di-provvedimento-temporaneo>.

### **Denuncia di Frode**

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, presentata dall'utente all'autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi, fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, CENTRATEL rimborserà i pagamenti già effettuati non imputabili all'utente.

Tuttavia, se CENTRATEL dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'utente.

### **Rapporti con i clienti**

CENTRATEL ha cura, per quanto possibile, di limitare gli adempimenti richiesti ai clienti e di fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

CENTRATEL adotta formulari uniformi e provvede all'adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di pagamento delle prestazioni.

CENTRATEL assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.

CENTRATEL predispose le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei clienti.

### **Rimborsi ed Indennizzi**

CENTRATEL, ai sensi del Regolamento, di cui all'Allegato A della Delibera 347/18/Cons dell'AGCOM, si impegna a corrispondere in modo automatico gli indennizzi di cui alla Tabella 1:

**Tabella 1- Indennizzi Automatici**

A) art. 4.1 omessa o ritardata attivazione del Servizio- ritardo trasloco dell'utenza;  art. 4.2) Mancato rispetto oneri informativi su: – motivi ritardo – tempi attivazione servizio – eventuali	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun Servizio non accessorio ;
---	--

impedimenti – affermazioni non veritiere circa impedimenti	
B) 5.1 Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più Servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso	euro 7,50 per ogni giorno di sospensione

Nel caso a) l'indennizzo è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del Servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del Servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Nel caso di Servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun Servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun Servizio.

Nel caso b) Se la sospensione o cessazione riguarda Servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo, è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun Servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente Servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun Servizio .

**CENTRATEL eseguirà il pagamento degli indennizzi, non automatici, nella misura sintetizzata nella Tabella 2 sotto riportata:**

**Tabella 2- Indennizzi non automatici**

art. 6.1 Malfunzionamento del Servizio	euro 6,00 per ogni giorno di interruzione
Art. 6.2 irregolare e/o discontinua erogazione del servizio (non 6.2 completa) mancato rispetto standard qualitativi	euro 3,00 per ogni giorno di ritardo
Art. 6.4 irregolare e/o discontinua erogazione del servizio accessorio	Euro 2,50 per ogni giorno fino a un massimo di € 300,00
Art. 6.4 irregolare e/o discontinua erogazione del servizio	euro 1,00 per ogni giorno fino a massimo di € 100,00

gratuito	
Art. 6.5 ritardo nella riparazione del reclamo o dall'intervento tecnico dovuto, se anteriore guasto da eventi eccezionali	Cfr. art. 6, comma 1,2,4
Art. 7.1 ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore	Euro 1,50 per ogni giorno di ritardo
Art. 7.1 malfunzionamento durante cambio operatore	Cfr. art. 6
Art. 7.2 ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero	euro 5 per ogni giorno di ritardo
Art. 8 attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione
Art. 9.1 attivazione di Servizi non richiesti	euro 5,00 per ogni giorno di attivazione
Art. 9.2 attivazione servizi accessori o di profili tariffari non richiesti	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione
Art. 9.2 Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali	un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura
Art. 10. perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore	euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a un massimo di euro 1.500.

Art. 11 .1 omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	euro 200,00 per ogni anno di disservizio
Art. 11.2 omesso aggiornamento in caso di giustificata richiesta dell'interessato	euro 200,00 per ogni anno di disservizio
Art. 12 mancata o ritardata risposta ai reclami	euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 300 euro

Si ricorda che nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11 della delibera 347/18/Cons dell'AGCOM, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 della delibera 347/18/Cons dell'AGCOM sono aumentati di un terzo.

se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11 della delibera 347/18/Cons dell'AGCOM.

In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità.

Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità.

In caso di integrazione del contraddittorio disposto ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento di procedura*, l'Autorità ordina agli operatori responsabili del disservizio di corrispondere all'utente l'indennizzo previsto in misura proporzionale alle rispettive responsabilità.

Si rileva che comunque esclusa l'applicazione degli indennizzi nei casi in cui l'utente finale abbia utilizzato i Servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. CENTRATEL si impegna a rilevare ed adottare i rimedi all'uopo necessari in caso di verifica di uso anomalo del Servizio da parte dell'Utente.

Gli utenti sono pregati per maggiore trasparenza di prendere visione della seguente Tabella indennizzi di sintesi:

**Tabella 3- sintesi degli indennizzi applicati da Centratel e decorrenza:**

Disservizio	Indennizzo	Automatico	Moltiplicatori e aumenti	Decorrenza
art. 4.1 omessa o ritardata attivazione del Servizio- ritardo trasloco dell'utenza;	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun Servizio non accessorio ;	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
art. 4.2 Mancato rispetto oneri informativi su: – motivi ritardo – tempi attivazione servizio – eventuali impedimenti – affermazioni non veritiere circa impedimenti	euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per ciascun Servizio non accessorio ;	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 4.3 ritardi servizi accessori	euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun Servizio accessorio	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 4.3 ritardi servizi gratuiti	euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun Servizio.	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 5.1 Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più Servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso	euro 7,50 per ogni giorno di sospensione	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
Art. 5.2 sospensione o cessazione dei servizi accessori	euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun Servizio accessorio;	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a	Dal disservizio

			banda ultra larga	
Art. 5.2 sospensione o cessazione di servizi gratuiti	euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun Servizio .	si	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal disservizio
art. 6.1 Malfunzionamento del Servizio	euro 6,00 per ogni giorno di interruzione	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 6.2 irregolare e/o discontinua erogazione del servizio (non 6.2 completa) mancato rispetto standard qualitativi	euro 3,00 per ogni giorno di ritardo	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 6.4 irregolare e/o discontinua 6.4 erogazione del servizio accessorio	Euro 2,50 per ogni giorno fino a un massimo di € 300,00	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 6.4 irregolare e/o discontinua 6.4 erogazione del servizio gratuito	euro 1,00 per ogni giorno fino a massimo di € 100,00	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 6.5 ritardo nella riparazione del dal reclamo o dall'intervento tecnico dovuto, se anteriore guasto da eventi eccezionali	Cfr. art. 6, comma 1,2,4	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 7.1 ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore	Euro 1,50 per ogni giorno di ritardo	no	x 2 in caso di utenze affari; + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo

Art. 7.1 malfunzionamento durante cambio operatore	Cfr. art. 6	no	x 2 in caso di utenze affari;  + 1/3 internet a banda ultra larga	Dal reclamo
Art. 7.2 ritardo riguarda unicamente la portabilità del numero	euro 5 per ogni giorno di ritardo	no	x 2 in caso di utenze affari;	Dal reclamo
Art. 8 attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione	no	Storno e rimborso oneri aggiuntivi	Dal reclamo
Art. 9.1 attivazione di Servizi non richiesti	euro 5,00 per ogni giorno di attivazione	no	Storno addebiti ricalcolati	Dal reclamo
Art. 9.2 attivazione servizi accessori o di profili tariffari non richiesti	euro 2,50 per ogni giorno di attivazione	no		Dal reclamo
Art. 9.2 Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali	un indennizzo forfettario di euro 25 per ogni apparecchiatura	no		Dal reclamo
Art. 10. perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore	euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a un massimo di euro 1.500.	no	X 4 utenze affari	Dal reclamo
Art. 11 .1 omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	euro 200,00 per ogni anno di disservizio	no	X 4 utenze affari	Dal reclamo
Art. 11.2 omesso aggiornamento in caso di giustificata richiesta dell'interessato	euro 200,00 per ogni anno di disservizio	no	X 4 utenze affari	Dal reclamo

Art. 12 mancata o ritardata risposta ai reclami	euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 300 euro	no		Dal reclamo
Art. 13 .7 fattispecie non prevista	Analogia o equità	no		Dal reclamo

### **Trattamento dei dati personali e fatturazione dettagliata**

CENTRATEL, titolare del trattamento dei dati personali relativi al Cliente/Utente, ai sensi del GDPR e dell'art. 1 del Decreto Legislativo 196/03, come successivamente modificato ed integrato, rende disponibile ed aggiorna costantemente all'indirizzo [www.centratel.it](http://www.centratel.it) una Informativa completa.

CENTRATEL S.r.l si avvale dell'autorizzazione, di cui al provvedimento del 13 marzo 2008, del Garante per la protezione dei dati personali recante "*Fatturazione dettagliata: anche le ultime tre cifre possono essere "in chiaro" nelle bollette telefoniche*" (G.U. n. 79 del 3 aprile 2008), che autorizza gli operatori di Servizi di comunicazione elettronica a fornire agli utenti che abbiano fatto richiesta di ricevere la fatturazione dettagliata, di fornire "*in chiaro*" il dettaglio delle chiamate in uscita, con l'indicazione completa delle ultime tre cifre dell'utenze telefoniche chiamate. Pertanto, con la sottoscrizione dello specifico modulo fornito da CENTRATEL, la fatturazione del traffico telefonico in uscita potrà essere fornita sempre "*in chiaro*", con l'indicazione completa delle ultime tre cifre dell'utenze telefoniche chiamate. In caso di invio di tale richiesta, il Cliente si obbliga a comunicare a coloro che utilizzano altresì le utenze telefoniche in relazione alle quali viene fatta la richiesta di fatturazione dettagliata, che la fatturazione perverrà completa dei numeri chiamati. Il Cliente potrà in ogni momento, su richiesta, ricevere la fatturazione con le ultime tre cifre "*mascherate*". Il Modulo, debitamente compilato dovrà essere inviato unitamente alla fotocopia fronte retro del suo documento di identità in corso di validità, al numero fax 0577063110; oppure all'indirizzo di PEC di CENTRATEL.

### **Elenco Abbonati e Registro Pubblico delle Opposizioni**

CENTRATEL si impegna a provvedere direttamente, o mediante un soggetto terzo ad inserire i dati degli utenti, richiedenti, nel Data Base Unico (DBU), ai sensi degli art. 75 e 55, comma 1, lettera a) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

CENTRATEL inoltre si impegna a fornire al cliente i modelli di informativa e di richiesta di consenso al trattamento dei dati personali relativi agli abbonati ai Servizi di telefonia fissa, nel rispetto delle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

### **Disposizioni finali**

Per tutto quanto qui non espressamente previsto e richiamato, si rimanda alle leggi e regolamentari applicabili alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica.

## VI. Tabelle Parametri di qualità 2025

<https://centratel.it/indicatori-qualita/>











